



International Organization for Standardization



ČESKÁ
SPOLEČNOST
PRO JAKOST



International Accreditation Forum

13. ledna 2016

Návod Skupiny pro auditování ISO 9001 (ISO 9001 Auditing Practices Group – APG) k:

Kompetence

Následující informace mají auditorům pomoci při provádění certifikačních auditů a pochopení požadavků ISO 9001 týkajících se kompetencí osob pracujících pod kontrolou organizace bez ohledu na to, jakým způsobem je ošetřen jejich vztah k organizaci.

Tyto požadavky jsou obvykle auditovány jako součást procesů QMS, nikoli samostatně. Je ale třeba mít na paměti, že některé organizace budou mít samostatný proces lidských zdrojů, ve kterém bude potřeba hledat většinu důkazů.

Tento dokument identifikuje typické činnosti prováděné organizacemi pro zajištění kompetencí jejich pracovníků a k hodnocení efektivnosti opatření přijatých pro splnění potřeb v oblasti kompetencí. Poskytuje také auditorům návod ohledně typů důkazů, na jejichž hledání by se měli soustředit a ve vhodných případech obsahuje i příklady.

Pro splnění požadavků ISO 9001 týkajících se kompetencí/efektivnosti bude za normálních okolností organizace potřebovat udělat několik věcí:

- určit, které kompetence jsou požadovány u lidí vykonávajících práci, která ovlivňuje kvalitu;
- určit, které osoby momentálně vykonávající tyto práce požadované kompetence mají;
- rozhodnout, zda jsou potřeba další kompetence;
- rozhodnout, jak budou tyto další kompetence získány – výcvikem pracovníků (externím nebo interním), teoretickým nebo praktickým školením, přidělením v současnosti kompetentních pracovníků k různým pracím;
- školit, najímat nebo přezazovat pracovníky;
- přezkoumávat efektivnost opatření přijatých ke splnění potřeb ohledně kompetencí a k zajištění, že bylo dosaženo nezbytných kompetencí;
- pravidelně přezkoumávat kompetence pracovníků.

V rámci procesu se po organizaci požaduje, aby uchovávala vhodné dokumentované informace (např. záznamy) o vzdělání, výcviku, dovednostech a zkušenostech. ISO 9001 ale nestanovuje, jak má být tento proces vytvořen. Nestanovuje ani přesnou povahu potřebných záznamů.

Při auditování bude auditor typicky hledat důkazy o tom, zda jsou řešeny následující záležitosti:

- 1) Potřeba organizace identifikovat, které kompetence jsou vyžadovány u pracovníků provádějících práce ovlivňující kvalitu.

Návod – Cílem auditora má být určit, zda existuje systematický přístup k identifikování těchto kompetencí a ověřit, že je tento přístup efektivní. Výsledkem procesu může být seznam, databáze, plán lidských zdrojů, plán rozvoje kompetencí, smlouva, projekt nebo plán týkající se produktu atd.

Lze nejprve diskutovat s vrcholovým vedením, aby bylo zjištěno, zda chápe význam identifikování potřebných kompetencí. Tato diskuse může být také potenciálním zdrojem informací o nových, nebo změněných činnostech nebo procesech, což mohlo vést k tomu, že požadavky na kompetence jsou nyní v organizaci jiné.

Přezkoumání kompetencí může být také potřebné v případě uvažování o novém výběrovém řízení nebo smlouvě. Tyto důkazy může být možné najít v souvisejících záznamech. Požadavky na kompetence mohou být součástí smluvních dokumentů v případech, kdy činnosti subdodavatelů mohou mít dopad na charakteristiky kvality procesů a/nebo produktů.

Auditoři potřebují v průběhu dozorových auditů určit, zda organizace identifikovala nové, nebo změněné potřeby týkající se kompetencí.

- 2) Jsou k pracovním činnostem nezbytným pro řízení charakteristik kvality procesů nebo produktů organizace přiděleni kompetentní pracovníci?

Návod – Ověřit, že existuje nějaký proces hodnocení zajišťující, že jsou kompetence vhodné vzhledem k činnostem organizace a že osoby určené jako kompetentní tyto kompetence prokazují. Proces má také zajišťovat, že jsou řešeny jakékoli nedostatky a je měřena efektivnost pracovníků. Ověřit, že jsou činnosti ovlivňující kvalitu vykonávány pracovníky, kteří jsou určeni jako kompetentní. Důkazy lze získat prostřednictvím auditu kladoucího důraz na ty procesy, činnosti, úkoly a produkty, kde může mít lidský faktor největší dopad. Auditor může přezkoumat popisy práce, činnosti zkušenosti nebo kontrol, činnosti monitorování, záznamy z přezkoumání systému managementu, definice odpovědností a pravomocí, záznamy o neshodě, zprávy z auditu, stížnosti zákazníků, záznamy o validaci procesů atd.

- 3) Organizace potřebuje hodnotit efektivnost opatření přijatých ke splnění potřeb v oblasti kompetencí a zajistit, že bylo dosaženo potřebných kompetencí.

Návod – Organizace může využívat celou řadu technik, včetně hraní rolí, vzájemného hodnocení, pozorování, přezkoumání záznamů o výcviku a zaměstnání a/nebo rozhovorů (další příklady viz ISO 19011, tabulka 2). Vhodnost určité metody hodnocení bude záviset na mnoha faktorech. Například záznamy o výcviku mohou být přezkoumány pro ověření úspěšného dokončení výcvikového kurzu (je ale potřeba uvědomit si, že toto samo o sobě neposkytne důkaz o kompetentnosti účastníka). Stejná metoda ale nebude akceptovatelná pro hodnocení toho, zda auditor při auditu fungoval uspokojujícím způsobem. V této situaci bude místo toho potřeba využít pozorování, vzájemné hodnocení, rozhovory atd. Organizace bude možná potřebovat prokázat získání kompetencí jejich pracovníků prostřednictvím kombinace vzdělání, výcviku a/nebo pracovních zkušeností.

- 4) Udržování kompetencí.

Návod – Auditor potřebuje ověřit, že v nějaké formě existuje efektivní proces monitorování a je na jeho základě jednáno. Způsoby, jak to udělat, zahrnují proces neustálého odborného rozvoje (jako ten, který je popsán v ISO 19011), pravidelné hodnocení pracovníků a jejich výkonnosti nebo pravidelné kontroly, testování nebo auditování produktu, za který jsou

jednotlivci, nebo skupiny odpovědné. Soustavné změny v požadavcích na kompetence mohou naznačovat, že je organizace aktivní v udržování úrovně výkonnosti pracovníků.

Další informace o Skupině pro auditování ISO 9001 lze nalézt v dokumentu *Úvodní informace o Skupině pro auditování ISO 9001*.

Zpětná vazba od uživatelů bude Skupinou pro auditování ISO 9001 využita k určení potřeby vytvoření dalších návodných dokumentů nebo revidování již existujících dokumentů.

Komentáře k dokumentům a prezentacím je možné zaslat na následující e-mailovou adresu: charles.corrie@bsigroup.com.

Další dokumenty a prezentace lze stáhnout na stránkách:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

<http://www.csq.cz/volne-dostupne-dokumenty-iso-a-iaf/>

Vyloučení odpovědnosti

Tyto dokumenty nebyly předmětem schvalovacího procesu Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO), ISO Policy Committee for Conformity Assessment (ISO/CASCO), technické komise ISO/TC 176 nebo Mezinárodního akreditačního fóra (IAF).

Informace obsažené v těchto dokumentech jsou určeny ke vzdělávacím a komunikačním účelům. Skupina pro auditování ISO 9001 nenesе žádnou odpovědnost za případné chyby nebo opomenutí a neodpovídá ani za následné poskytování nebo používání těchto informací.